

管理運営状況等評価票

施設名	秋田県南部老人福祉総合エリア 老人専用マンション				
指定管理者	社会福祉法人 秋田県社会福祉事業団				
作成者	鈴木 和基	作成日	令和 2 年 5 月 25 日		
確認者	健康福祉部	長寿社会課	調整・長寿福祉・施設班		
職氏名	主任	熊谷 善仁	TEL	018-860-1361	

1 施設の概要

設置年	平成 3 年					
営業期間・時間						
設置目的	南部老人福祉総合エリアは、高齢化社会に向けて、高齢者の多種多様なニーズに対応できる総合的・複合的機能をもった施設として整備を進めたものであり、老人専用マンションは、その一環として建築された施設である。					
指定管理業務の内容	①施設及び設備の維持管理に関する業務 ②施設の利用を通じた高齢者の健康の増進、生きがいの創出及びレクリエーションの機会の提供に関する業務 ③老人専用マンションの運営に関する業務					
自主事業の実施状況	①介護予防推進のため、定期的に健康体操や口腔体操を実施し、心身の活性化を図るとともに、余暇活動の充実を図り、生きがいの創出に努めた。 ②感染症予防対策として、施設内消毒を実施するとともに、新型コロナウイルス感染予防マニュアルを周知し、感染予防につなげた。					
直近3年の年間利用者数	H29	84 人	H30	71 人	R元	78 人
直近3年の年間料金収入	H29	7,865 千円	H30	6,444 千円	R元	7,798 千円
直近5年の収支決算(単位:千円)	H27	H28	H29	H30	R元	
収入計	33,944	33,797	32,366	30,945	32,313	
(内訳)利用料収入	14,865	9,293	7,865	6,444	7,798	
指定管理料	19,000	24,500	24,500	24,500	24,500	
その他収入	79	4	1	1	15	
支出計	32,454	33,217	35,390	29,103	38,708	
(内訳)人件費	16,175	16,756	15,809	10,717	18,499	
人件費以外	16,279	16,461	19,581	18,386	20,209	
差引	1,490	580	-3,024	1,842	-6,395	

2 観点ごとの評価

(観点 I) 利用目標の達成状況					
利用目標指標名	入所者数	定義	老人専用マンションの入所者数		
	H30		R元	R元-H30	R2
目 標	12		12	0	12
実 績	4		7	3	
達 成 率	33.3%		58.3%		
実績等の増減原因	利用者数	109.9%	マンションの改修について新聞等で宣伝を行い、令和元年度3名の方が入居している。今後も広報活動の充実強化に努める。		
	料金収入	121.0%	入居者数の増による。		
令和2年度利用目標設定の考え方	当法人で策定している「5カ年計画」による目標設定により、今後も様々な利用広報活動を行い入居者の増加につなげていく。				指定管理者 評価欄 C

○「利用目標設定の考え方」には、目標設定の参考にした指標(過去の伸び率や前年度数値、類似施設数値等)を具体的に記載すること。

○「評価欄」には、目標値に対する達成率について次の基準により判定した評価を記載すること。

A:100%以上 B:80%以上100%未満 C:80%未満

(観点Ⅱ)利用者満足度の状況				
利用者満足度の状況	H29	H30	R元	R元-H30
	100%	100%	100%	0
利用者アンケート調査結果の活用例	入居者懇談会の意見や入居者ひとり一人の意向を確認し、行事やレクリエーション活動を計画実施している。また、プライバシーに配慮したマンション共同浴槽が好評を得ている。			指定管理者 評価欄 A

○「評価欄」には、満足度について次の基準により判定した評価を記載すること。

A:80%以上 B:60%以上80%未満 C:60%未満

評価項目	指定管理者 1次評価欄	所管課 2次評価欄
(観点Ⅲ)管理運営体制の状況		
①有資格者を含む職員配置状況は適切か	10	10
<ul style="list-style-type: none"> ●事業計画書等に照らして適切な職員配置になっている。(5点) ●受付担当者が不在にならないなど利用者に迷惑がかからない配置になっている。(5点) 		
②職員の勤務実績は適切か	10	10
<ul style="list-style-type: none"> ●事業計画書等に照らして適切な勤務実績になっている。(5点) ●各職員が、他の職員の業務状況を把握し手伝えるような工夫をしている。(5点) 		
③職員の処遇等は適切か	10	10
<ul style="list-style-type: none"> ●職員の処遇が労働法規に反していない。(5点) ●職員に対する何らかの福利厚生事業が行われている。(5点) 		
④施設・設備は適切に管理されているか	5	5
<ul style="list-style-type: none"> ●事業計画書等の日常保守管理、定期点検、清掃、警備等の計画に照らして適切に管理されている。(5点) ●施設・設備に目に見える損傷、汚れ等がない。(5点) 		
⑤備品は適切に管理されているか	10	10
<ul style="list-style-type: none"> ●備品台帳に記載されている備品が全て揃っている。(5点) ●備品に目に見える損傷等がない。(5点) 		
⑥個人情報の保護に対する体制の構築が成されているか	10	10
<ul style="list-style-type: none"> ●「個人情報取扱特記事項」が全て遵守されている。(5点) ●職員に対し個人情報保護に関する理解の向上を図っている。(5点) 		
⑦安全で安心できる環境を確保しているか	10	10
<ul style="list-style-type: none"> ●事故防止マニュアル等及び緊急時連絡体制を整備している。(5点) ●職員に対し、研修の実施等の事故防止に関する理解の向上を図っている。(5点) 		
⑧経費節減のための努力を行い、成果を上げているか	10	10
<ul style="list-style-type: none"> ●前年度よりも事務経費を節減する取り組みをしている。(5点) ●実際に経費節減の成果を挙げている。(5点) 		
⑨計画的な修繕等がなされているか	10	10
<ul style="list-style-type: none"> ●施設・設備の修繕に関する年度計画が存在する。(5点) ●利用者が常に安全に利用できる状態に保たれている。(5点) 		
⑩健全な経営がなされているか	10	10
<ul style="list-style-type: none"> ●経理書類が適切に作成され、通帳や印鑑などが適切に管理されている。(5点) ●選定時の各財務指標と比較し、特段の経営の悪化が見られない。(5点) 		

○各評価項目の評価欄には、合致する設問の合計点を記載すること。

○最上段の評価欄には、評価項目ごとの点数の平均値について次の基準により判定した評価を記載すること。ただし、0点の評価項目がある場合は、平均値が8点以上であったときでもB判定とすること。

A:8点以上 B:5点以上8点未満 C:5点未満

評価項目		指定管理者 1次評価欄	所管課 2次評価欄
(観点Ⅳ)サービス向上に向けた取組の実施状況		A	A
①開館日、開館時間等は守られているか		10	10
●仕様書又は事業計画書等に照らして適切な開館状況になっている。(10点)			
②事業計画に掲げられた業務は適正に実施されているか		10	10
●仕様書又は事業計画書等に照らして適正に業務が実施されている。(10点)			
③施設の使用許可、料金減免の手続、説明は適正か		10	10
●料金減免の説明が分かりやすく掲示されている。(5点)			
●仕様書又は事業計画書等に照らして適正に使用許可されている。(5点)			
④職員の接客マナーは適切か		10	10
●全職員が名札を着用し適切な服装をしている。(5点)			
●施設名と対応者名を名乗った電話対応など丁寧な挨拶や対応がなされている。(5点)			
⑤利用者が利用しやすい窓口案内を実施しているか		10	10
●電話やWebサイト等による利用相談がなされている。(5点)			
●来客への対応に関する研修がなされている。(5点)			
⑥全ての利用者が等しく利用情報を得ることができるよう情報発信を行っているか		10	10
●分かりやすいパンフレットの備え付けや、見学希望への対応などに取り組んでいる。(5点)			
●指定管理者名称、指定期間、業務概要等を利用者に周知している。(5点)			
⑦潜在的な利用者へ向けた広報を実施しているか		10	10
●広報誌発行、県・市町村広報への登載、Webサイト作成、チラシ配布等の広報を実施している。(10点)			
⑧満足度調査の結果、課題がある場合に対応策を講じているか		10	10
●満足度調査から課題を抽出して対応策を講じている。(5点)			
●満足度調査結果及び課題への対応策を公表している。(5点)			
⑨利用者が意見や苦情を述べやすい環境を構築しているか		10	10
●意見・苦情の提出先に関する情報を公表している。(5点)			
●意見・苦情の内容を記録し、対応策を実施している。(5点)			
⑩意見・苦情等を受けて迅速に対応できる体制を構築しているか		10	10
●苦情の受付・解決方法や担当者等を明確にし職員に周知している。(5点)			
●意見・苦情への対応策の実施・公表をしている。(5点)			
(参考)	サービス改善のための具体的取組	R元実績	入居者の増加につなげるため、マンションを改修したことを各関係機関及び市町村等へ広報活動した。また、入居者の安心安全な生活を送る上で医療機関や介護サービス事業所等との連携強化を図った。
		R2計画	入居者ひとり一人が安心して生活を送ることができるよう、相談支援体制の強化を図るとともに、各種災害時でも安全に生活を送ることができるような安全体制整備を図る。
	令和2年度取組計画設定の考え方		医療機関及び居宅介護支援事業所、訪問介護事業所等との連携し、入居者が望む生活を提供するとともに、各関係機関との連携及び各種メディア等を活用した広報活動を行い新入居者の確保に努める。

○各評価項目の評価欄には、合致する設問の合計点を記載すること。

○最上段の評価欄には、評価項目ごとの点数の平均値について次の基準により判定した評価を記載すること。ただし、0点の評価項目がある場合は、平均値が8点以上であったときでもB判定とすること。

A: 8点以上 B: 5点以上8点未満 C: 5点未満

○「取組計画設定の考え方」には、具体的理由(例えば、利用者からどのような要望があったのか等)を記載すること。また、各施設で実施している利用者から意見を聴取するための取組(例えば、投函箱の設置や顧客満足度調査等)については全て記載すること。

3 総合評価

指定管理者 1次評価欄	(講評欄)・マンション2階の改修工事終了後、各種メディアを活用した広報活動を行い、3名の方が入居している。また、職員が入居者の意向を大切にした支援を継続実施しており、その内容が入居者の満足度につながっている。 ・入居者の身体状況に応じ、ホールや食堂のレイアウト変更を行うとともに、共同浴槽「ぬくもりの湯」の利用促進及び各階に車いすを常設する等、入居者の不安解消に努めた。
C	
所管課 2次評価欄	(講評欄) 使用料に係る条例改正、及び2階居室のバリアフリー化改修の効果により、3名の新たな入居者を迎えることができた点は、高く評価できる。今後は、新たな利用料金の支払い方法や、バリアフリー化された居室など、マンションの魅力を効果的に訴求していくことによって、入居者数の増加につなげてもらいたい。また、入居者の年齢層を鑑み、新型コロナウイルスのみならず、その他の感染症対策も念入りに行い、安全・安心な居住環境を維持していく必要がある。
C	

○総合評価は、「利用目標の達成状況」、「利用者満足度の状況」、「管理運営体制の状況」、「サービス向上に向けた取組の実施状況」の4つの観点の結果を用い次の基準により記載すること。「利用目標の達成状況」、「利用者満足度の状況」については、指定管理者評価を所管課2次評価として判定すること。

- A:「C」判定がなく、2つ以上の観点で「A」判定の場合
- B:A、C以外の場合
- C:各観点のいずれかの評価結果が「C」判定の場合